



STRATEGICKÉ CÍLE ČSSZ

PRO OBDOBÍ 2014 – 2020

(rozšířená verze)



OBSAH

POSILÁNÍ ČSSZ	3
VIZE ČSSZ	3
STRATEGICKÉ CÍLE PRO OBDOBÍ 2014 – 2020.....	4
1. Klientský přístup a posílení významného postavení ČSSZ mezi orgány veřejné správy	6
1.1. Otevřený a vstřícný přístup ke klientům.....	6
1.2. Poskytování komplexních, přehledných, přesných a včasných informací klientům prostřednictvím moderních informačních a komunikačních technologií.....	8
1.3. Vytváření pozitivního image instituce.....	10
1.4. Otevřený a vstřícný přístup k médiím	11
2. Zachování stability výkonu agend, jejich kvalitativní rozvoj, racionalizace a zvyšování efektivity	13
2.1. Předkládání podnětů ke změně právní úpravy a flexibilní řízení změn vyplývajících z právní úpravy a nových koordinačních nařízení s cílem racionalizace a zvýšení efektivity procesů v oblastech důchodového a nemocenského pojištění a výběru pojistného na sociální zabezpečení.....	13
2.2. Zlepšení procesního postavení účastníka řízení ve věcech důchodového pojištění	14
2.3. Zefektivnění lékařské posudkové služby.....	15
2.4. Zajištění správného, vnitřně konzistentního a rychlého rozhodování ve správním řízení	17
2.5. Rozvoj elektronizace agend jako základní předpoklad pro trvalé snižování podílu manuálních a neautomatizovaných činností, snižování nákladů a zkracování doby vyřizování agend.....	19
3. Rozvoj integrovaného informačního systému a datové základny	22
3.1. Budování a rozvoj integrovaného informačního systému a datové základny	22
3.2. Dokončení centralizace aplikačního programového vybavení a centralizace dat	24
3.3. Vytváření informačních a komunikačních vazeb na orgány veřejné správy a ostatní instituce, včetně podpory spolupráce v této oblasti na národní i na mezinárodní úrovni.....	26
STRATEGICKÉ NÁSTROJE	28
1. Personalistika.....	28
2. Organizační struktura, systém řízení a ostatní nástroje řízení.....	29
3. Finanční a materiálně-technické zabezpečení	29



POSLÁNÍ ČSSZ

Posláním ČSSZ jako efektivně fungujícího orgánu veřejné moci je poskytování služeb a plnění úkolů v oblasti sociálního pojištění s využitím moderních informačních a komunikačních technologií a rozvoje lidského potenciálu zaměstnanců ČSSZ vedoucích k maximalizaci spokojenosti klientů.

VIZE ČSSZ

ČSSZ je moderní, vysoce výkonnou a proklientsky zaměřenou institucí, která:

- Je při výkonu své činnosti a rozhodování vedena zásadou legality, profesionality, nezávislosti a nestrannosti.
- Zajišťuje v maximální míře dostupné a kvalitní veřejné služby občanům.
- Pravidelně racionalizuje vnitřní systém řízení a administrativní postupy s cílem zajistit jejich větší efektivitu a transparentnost a minimalizovat náklady potřebné na svou činnost. Využívá moderní informační a komunikační technologie, které podporují efektivní výkon agend a přispívají k minimalizaci administrativních úkonů na straně zaměstnanců i klientů.
- Využívá v maximální míře práci s dokumenty v elektronické podobě.
- Umožňuje bezpečný a oprávněný on-line přístup k datům, snadno dostupný všem klientům.
- Disponuje systémem řízení kvality a sledování výkonnosti úřadu a systémem řízení rizik.
- Podílí se na vytváření informačního systému veřejné správy a efektivně sdílí data s ostatními orgány veřejné moci.
- Klade důraz na stálý rozvoj a vzdělávání zaměstnanců zaměřený k naplňování strategických cílů a ostatních úkolů ČSSZ a zlepšování jejich pracovních a platových podmínek.
- Podílí se v souladu se svými poznatky z praktického provádění příslušných agend na utváření a rozvoji systému důchodového a nemocenského pojištění a dalších souvisejících oblastí.
- Je pozitivně vnímaná a respektovaná jak ze strany veřejnosti, tak ze strany ostatních orgánů veřejné moci a zahraničních partnerských institucí.
- Naplňuje svojí činností národní i resortní strategické cíle.
- Nakládá s péčí řádného hospodáře s přidělenými rozpočtovými prostředky a s ostatním majetkem, který spravuje.



STRATEGICKÉ CÍLE PRO OBDOBÍ 2014 – 2020

Pro naplnění poslání a vize ČSSZ jsou identifikovány následující strategické cíle:

1. **Klientský přístup a posílení významného postavení ČSSZ mezi orgány veřejné správy**
2. **Zachování stability výkonu agend, jejich kvalitativní rozvoj, racionalizace a zvyšování efektivity**
3. **Rozvoj integrovaného informačního systému a datové základny¹**

Strategické cíle, specifické cíle a prioritní úkoly

Strategické cíle představují základní strategickou orientaci ČSSZ a vymezení oblastí s nejvyšší prioritou pro určené časové období. Naplnění základních strategických cílů bude dosaženo prostřednictvím **specifických cílů**. Jednotlivé strategické cíle ČSSZ resp. specifické cíle na sebe vzájemně navazují, vzájemně se prolínají a plnění jednoho z nich zpravidla pozitivně ovlivňuje realizaci cílů ostatních.

K plnění strategických cílů a z nich vyplývajících specifických cílů jsou každoročně stanoveny **(roční) prioritní úkoly**. Prioritní úkoly připravuje vedení ČSSZ tak, aby mohly být projednány a schváleny na poradě vedení ČSSZ vždy do konce **ledna daného kalendářního roku**.

Realizace strategických, resp. specifických cílů je z podstatné části závislá na výši rozpočtových prostředků přidělených nadřízenou organizační složkou státu. Náklady potřebné na jejich uskutečnění jsou konkretizovány v příslušných materiálech ČSSZ a uplatněny u této organizační složky státu.

Klíčové ukazatele výkonu

Pro měření výkonnosti při naplňování jednotlivých specifických cílů a prioritních úkolů nebo jejich hodnocení podle jiných stanovených kritérií jsou stanoveny **klíčové ukazatele výkonu**. Konkrétní hodnoty klíčových ukazatelů výkonu pro jednotlivé specifické cíle a prioritní úkoly budou stanoveny zvláště pro každý kalendářní rok programovacího období. Tyto hodnoty navržené nositeli jednotlivých strategických a specifických cílů, resp. prioritních úkolů ve spolupráci s ostatními organizačními jednotkami a útvary ČSSZ budou předloženy k projednání na poradě vedení ČSSZ tak, aby mohly být schváleny vždy do konce **ledna daného kalendářního roku**. Pokud plnění strategického cíle nebo prioritního úkolu v daném roce předpokládá změnu klíčových ukazatelů výkonu,

¹ Strategický cíl „Rozvoj integrovaného informačního systému a datové základny“ představuje páteří pilíř strategie, který poskytuje technickou podporu, a tedy zároveň slouží jako strategický nástroj pro plnění ostatních strategických cílů.



je jejich porovnání prováděno k předchozímu kalendářnímu roku. Účelem klíčových ukazatelů výkonu není jen poskytovat sledované údaje a data, ale rovněž přispět k jejich správné interpretaci a k zachycení vývojových trendů ve vykonávaných agendách, což umožní v případě nutnosti včas přijmout nezbytná opatření. Hodnocení klíčových ukazatelů výkonu proto nemůže být mechanické, ale musí být věcné a komplexní a odpovídajícím způsobem zohledňovat reálné podmínky, při nichž k měření hodnot docházelo. **Roční periodicitu** nastavení klíčových ukazatelů výkonu pak umožní operativně reagovat na výsledky dosažené v předchozím roce.



1. Klientský přístup a posílení významného postavení ČSSZ mezi orgány veřejné správy

1.1. Otevřený a vstřícný přístup ke klientům

Cílový stav

- Zvýšení kvality a dostupnosti služeb ČSSZ prostřednictvím nových i stávajících komunikačních kanálů.
- Vysoká úroveň webu ČSSZ, jehož prostřednictvím klienti obdrží odborné a srozumitelné informace o problematice důchodového a nemocenského pojištění a pojistném na sociální zabezpečení.
- Standardizace klientských center tak, aby byla vytvořena v závislosti na místních podmínkách jednotlivých územních organizačních jednotek ČSSZ jako moderní, příjemný prostor jednotného vzhledu pro jednání s klienty, v případě absence centra nastavit aspoň základní parametry prostředí pro jednání s klienty, včetně bezbariérového přístupu pro klienty.
- Vytvoření samoobslužných zón v prostorech územních organizačních jednotek ČSSZ, kde bude volně dostupný PC jako informační kiosk s internetovými stránkami ČSSZ, s aktuálními informacemi pro klienty a možností získat informace z ePortálu ČSSZ a samoobslužného pořízení e-Podání v kiosku.
- Rozšíření služeb call centra podle potřeb klientů a možností ČSSZ.
- Zvýšení kvality služeb klientských center, call center a ostatních zaměstnanců, kteří z titulu své pracovní náplně komunikují s klienty, snížení počtu oprávněných stížností na jejich činnost (dostupnost a kvalitu odpovědí).
- Zajištění zpětné vazby mezi klientem a zaměstnancem klientského centra nebo call centra, vyhodnocování zkušeností zaměstnanců při jednání s klienty, zjišťování názorů klientů na poskytované služby a jejich úroveň, analyzování těchto názorů a navrhování potřebných změn.
- Rozvíjení standardů osobní komunikace vycházejících z dosavadních zkušeností klientských center a call center, stanovení rámcových norem obsluhy klienta s využitím modelových situací, uplatňování asertivního přístupu k požadavkům klientů.
- Dodržování jednotné formální úpravy pro všechny výstupy z ČSSZ navenek.
- Zajišťování informativní a vzdělávací funkce klientských center a call center ve vztahu ke klientům, včetně poskytování informací prostřednictvím příruček vydávaných ČSSZ.
- Rozvoj služby společných konzultací ČSSZ se zahraničními nositeli pojištění.
- Rozvíjení služeb pro občany se zdravotním postižením.



Klíčové ukazatele výkonu

- Vzdělávací program zaměstnanců klientských center a call center – počet v daném roce dle Plánu školicích akcí na příslušný kalendářní rok.
- Dotazy na call centra – počet (tendence snižování počtu oproti předchozímu roku).
- Stížnosti – počet oprávněných stížností (tendence snižování počtu oproti předchozímu roku).
- Rekonstruovaná klientská centra a zřízené informační kiosky - počet v daném roce.

Nositel

- Odbor personální - vzdělávací program zaměstnanců klientských center, call center a zaměstnanců, kteří z titulu své pracovní náplně komunikují s klienty.
- Oddělení komunikace - rozvíjení komunikačního standardu s klienty.
- Organizační útvary spravující klientská centra a call centra.

Součinnost

- Organizační útvary ČSSZ, OSSZ, PSSZ a MSSZ Brno, které se metodicky nebo prakticky podílejí na komunikaci s klienty.

Náklady

Projekt Provádění integrované komunikace ČSSZ	5,8 mil. Kč
Zajištění zpřístupnění webu ČSSZ a ePortálu ČSSZ pro mobilní zařízení	cca 5 mil. Kč
Vytvoření nových webových stránek	4 mil. Kč
Vzdělávací program zaměstnanců klientských center a call center bude realizován jako veřejná zakázka a náklady se budou odvíjet od dohodnuté ceny s vybraným dodavatelem	
Manuál „Komunikace s klienty“	cca 0,5 mil. Kč + cena za výtisk pro pověřeného pracovníka
Vybavení jednoho klientského centra	100 tis. Kč
Vybudování jednoho informačního kiosku	80 tis. Kč



Termíny

Projekt Provádění integrované komunikace ČSSZ	30. 6. 2015
Zajištění zpřístupnění webu ČSSZ a ePortálu ČSSZ pro mobilní zařízení	2015
Vytvoření nových webových stránek	2014
Úpravy webu ČSSZ a ePortálu ČSSZ podle aktuální potřeby	průběžně po celé programovací období
Vybavení klientských center	průběžně po celé programovací období
Budování informačních kiosků	průběžně po celé programovací období
Vzdělávací program zaměstnanců klientských center a call center podle aktuální potřeby	průběžně po celé programovací období
Manuál „Komunikace s klienty“	2015
Kurzy podle aktuální potřeby	průběžně po celé programovací období
Realizační termíny ostatních prováděcích (prioritních) úkolů specifického cíle budou konkretizovány podle aktuální potřeby	průběžně po celé programovací období

Průběžný kontrolní termín

- 30. 6. jako součást Zprávy o činnosti ČSSZ za příslušný kalendářní rok.

1.2. Poskytování komplexních, přehledných, přesných a včasných informací klientům prostřednictvím moderních informačních a komunikačních technologií

Cílový stav

- Jednotná koncepce komunikace a poskytování informací klientům, zajištění jednotnosti poskytovaných informací a jednotného přístupu ke všem klientům.
- Řízené poskytování individualizovaných informací o stavu jejich nároků a řízení o dávkách v oblasti důchodového a nemocenského pojištění klientům, prostřednictvím dálkového přístupu, konkrétně ePortálu ČSSZ a ostatních mobilních zařízení.
- Zvýšení podílu elektronické komunikace s cílem snížit dotazy klientů v oblasti důchodového a nemocenského pojištění na klientská centra a call centra.
- Snížení počtu oprávněných stížností klientů obecně a zejména v oblasti rozhodování a výplaty důchodových dávek.
- Zvýšení informovanosti o důchodových nárocích pojištěnců v dostatečném časovém předstihu tak, aby měl klient již před odchodem do důchodu k dispozici informativní přehled o dobách pojištění a náhradních dobách pojištění evidovaných v ČSSZ.
- Poskytování informativních výpočtů důchodů v klientských centrech před vznikem nároku na důchod a zpřístupnění důchodové kalkulačky pro výpočet důchodu na ePortálu ČSSZ.



- Zavedení internetu jako standardního prvku komunikace, včetně zavedení doprovodných služeb jako sjednávání termínů schůzek on-line, vyřizování dotazů on-line nebo zasílání novinek klientům na e-mail.
- Komunikace s orgány veřejné moci a předávání údajů, na které mají v souladu s právní úpravou od ČSSZ nárok, prostřednictvím elektronické výměny dat s využitím ePortálu ČSSZ.
- Na základě pravidelné analýzy dotazů na klientských centrech a na call centrech zveřejňovat na webu odpovědi na nejčastější dotazy, popř. rozšiřovat služby ePortálu ČSSZ o tyto informace.

Klíčové ukazatele výkonu

- Přístup do ePortálu ČSSZ - počet (tendence zvyšování počtu oproti předchozímu roku).
- Informativní výpočty důchodů v klientských centrech – počet (zvýšení oproti předchozímu roku).

Nositel

- Organizační útvary spravující ePortál ČSSZ.

Součinnost

- Úsek ekonomicko-správní, úsek sociálního pojištění, úsek provádění důchodového pojištění, úsek lékařské posudkové služby, úsek řízení a správy údajové základny ústředí ČSSZ a věcně příslušné organizační útvary pracovišť ČSSZ, OSSZ, PSSZ a MSSZ Brno.

Náklady

Systém objednávání termínů on-line	25 mil. Kč
Důchodová kalkulačka	10-15 mil. Kč
Zpřístupnění důchodové kalkulačky na ePortálu ČSSZ	5 mil. Kč

Termíny

Systém objednávání termínů on-line	2016
Důchodová kalkulačka	2016
Zpřístupnění důchodové kalkulačky na ePortálu ČSSZ	2018

Realizační termíny ostatních prováděcích (prioritních) úkolů specifického cíle budou konkretizovány podle aktuální potřeby průběžně po celé programovací období

Průběžný kontrolní termín

- 30. 6. jako součást Zprávy o činnosti ČSSZ za příslušný kalendářní rok.



1.3. Vytváření pozitivního image instituce

Cílový stav

- Prezentování významu instituce jakou je ČSSZ pro celou společnost.
- Vydávání pravidelných tiskových zpráv a příležitostných brožur nebo publikací s cílem informovat o současné činnosti ČSSZ a jejích dobrých výsledcích a o budoucích záměrech.
- Nepřetržité zjišťování (mapování) klientských potřeb a návrhů na zlepšení služeb.
- Realizace pravidelných průzkumů spokojenosti klientů s poskytovanými službami a přijímání opatření ke zkvalitňování těchto služeb.
- Pozitivní hodnocení ČSSZ ze strany klientů jako výsledek jejich spokojenosti se službami ČSSZ (prostřednictvím dotazníku umístěného na webu ČSSZ a dotazníků dostupných na klientských centrech).
- Implementace nástrojů pro aktivní zapojení klientů do návrhu inovací s cílem identifikace klientských potřeb a možností zlepšení.
- Snížení počtu oprávněných stížností na činnosti ČSSZ ze strany klientů a orgánů veřejné moci.

Klíčové ukazatele výkonu

- Realizované průzkumy a dotazníkové akce spokojenosti klientů – počet v daném roce.
- Vydané tiskové zprávy a publikace – počet v daném roce.
- Negativní ohlasy v médiích – počet v daném roce.

Nositel

- Oddělení komunikace.

Součinnost

- Úsek ekonomicko-správní, úsek sociálního pojištění, úsek provádění důchodového pojištění, úsek lékařské posudkové služby a úsek řízení a správy údajové základny ústředí ČSSZ a věcně příslušné organizační útvary pracovišť ČSSZ, OSSZ, PSSZ a MSSZ Brno.



Náklady

Průzkum spokojenosti klientů	cca 1,3 mil. Kč
Publikace/brožury při využití smlouvy CTRS	cca 4,20 Kč/1 výtisk

Termíny

Průzkum spokojenosti klientů	2015
Publikace/brožury při využití smlouvy CTRS podle aktuální potřeby	průběžně po celé programovací období
Hodnocení klientů prostřednictvím dotazníku umístěného na webu ČSSZ	2015
Realizační termíny ostatních prováděcích (prioritních) úkolů specifického cíle budou konkretizovány podle aktuální potřeby	průběžně po celé programovací období

Průběžný kontrolní termín

- 30. 6. jako součást Zprávy o činnosti ČSSZ za příslušný kalendářní rok.

1.4. Otevřený a vstřícný přístup k médiím

Cílový stav

- Proaktivní přístup k poskytování informací veřejnosti prostřednictvím médií.
- Nabídka aktuálních témat, pozitivních zpráv a informací o nových službách ČSSZ klientům pro média.
- Zrychlení reakce na dotazy médií a veřejnosti, zejména pak vydávání stanovisek ke zveřejněným „mediálním“ případům.
- Snižování počtu negativních mediálních sdělení dotýkajících se ČSSZ.
- Cílená pravidelná součinnost s médii, která zvýší povědomí společnosti o problematice sociálního zabezpečení.
- Větší zapojení odborníků ČSSZ jak na celostátní tak regionální úrovni při komunikaci s médii, v diskuzních pořadech a ve spotřebitelských poradnách, které přispěje k informovanosti široké veřejnosti a k pozitivnímu vnímání ČSSZ.

Klíčové ukazatele výkonu

- Kontakty s médii z podnětu ČSSZ – počet (tendence zvyšování počtu oproti předchozímu roku).

Nositel

- Oddělení komunikace.



Součinnost

- Úsek ekonomicko-správní, úsek sociálního pojištění, úsek provádění důchodového pojištění, úsek lékařské posudkové služby a úsek řízení a správy údajové základny ústředí ČSSZ a věcně příslušné organizační útvary pracovišť ČSSZ, OSSZ, PSSZ a MSSZ Brno.

Náklady

Základy mediální komunikace

cena se bude odvíjet od výsledku veřejné zakázky

Termín

Základy mediální komunikace

2015

Realizační termíny ostatních prováděcích (prioritních) úkolů specifického cíle budou konkretizovány podle aktuální průběžně po celé programovací období potřeby

Průběžný kontrolní termín

- 30. 6. jako součást Zprávy o činnosti ČSSZ za příslušný kalendářní rok.



2. Zachování stability výkonu agend, jejich kvalitativní rozvoj, racionalizace a zvyšování efektivity

2.1. Předkládání podnětů ke změně právní úpravy a flexibilní řízení změn vyplývajících z právní úpravy a nových koordinačních nařízení s cílem racionalizace a zvýšení efektivity procesů v oblastech důchodového a nemocenského pojištění a výběru pojistného na sociální zabezpečení

Cílový stav

- Kontinuální identifikace agend vhodných pro zefektivnění jejich výkonu v důsledku přijetí nové právní úpravy.
- Předkládání podnětů ke změně právní úpravy MPSV zejména na základě zjištění z praktického provádění agend.
- Předkládání podnětů ke změně právní úpravy v důsledku změn právních předpisů, které souvisejí s výkonem agend ČSSZ, pokud nebyly součástí uvedených legislativních změn.
- Zkrácení doby potřebné na implementaci legislativních změn.
- Zajištění efektivního výkonu agend dotčených legislativními změnami.

Klíčové ukazatele výkonu

- Návrhy na změnu právní úpravy - počet věcně odůvodněných návrhů uplatněných u MPSV
- Implementace legislativních změn
 - o Doba pro vytvoření příslušného aplikačního programového vybavení - počítá se ve vztahu k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy.
 - o Doba pro vytvoření metodických výkladů - počítá se ve vztahu k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy.
 - o Termín zahájení rutinního provozu - počítá se ve vztahu k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy.

Nositel

- Úsek sociálního pojištění, úsek provádění důchodového pojištění a úsek lékařské posudkové služby ústředí ČSSZ.

Součinnost

- Organizační útvary ČSSZ, OSSZ, PSSZ a MSSZ Brno podílející se na praktické realizaci legislativních změn, které byly předmětem návrhu na změnu právní úpravy.



Náklady

Náklady na implementaci legislativních změn vzniklých z podnětu ČSSZ budou konkretizovány podle aktuálního stavu v jednotlivých letech programovacího období

Metodické a právní činnosti zajišťované příslušnými organizačními útvary ČSSZ k dosažení cílového stavu nevyvolají nárůst dalších samostatných nákladů.

Termíny

Termíny pro implementaci legislativních změn vzniklých z podnětu ČSSZ budou konkretizovány podle aktuálního stavu v jednotlivých letech programovacího období

Realizační termíny prováděcích (prioritních) úkolů specifického cíle budou konkretizovány podle aktuální potřeby průběžně po celé programovací období

Průběžný kontrolní termín

- 30. 6. jako součást Zprávy o činnosti ČSSZ za příslušný kalendářní rok.

2.2. Zlepšení procesního postavení účastníka řízení ve věcech důchodového pojištění

Cílový stav

- Informování klientů podle jejich požadavků formou, kterou si klient zvolí, o stavu jejich nároku jako předpoklad pro hladký průběh správního řízení o dávku důchodového pojištění.
- Stabílně krátká doba řízení ve věcech důchodového pojištění, včetně manažerských nástrojů pro sledování klíčových ukazatelů výkonu.
- Snížení počtu oprávněných stížností účastníků řízení v důsledku zjednodušení administrativy vyřizování jejich oprávněných nároků.
- Přijetí změn v rámci stávající právní úpravy v agendách ČSSZ, které povedou ke snížení počtu administrativních úkonů, jak na straně klientů, tak na straně ČSSZ.
- Rozšíření možnosti a způsobů elektronické komunikace s klienty.
- Zajištění elektronické výměny dat v důchodové oblasti v rámci EESSI.
- Zrušení místní příslušnosti v případech výkonu agend a činností, které nejsou striktně vázány na příslušnou právní úpravu.
- Zlepšení přístupu ČSSZ ke spisové dokumentaci uložené ve spisovnách soukromých subjektů a soukromých archivech, která umožní správné zhodnocení nároku klienta.

Klíčové ukazatele výkonu

- Stížnosti účastníků řízení týkající se průběhu řízení - počet oprávněných stížností (tendence snižování počtu oproti předchozímu roku).



Nositel

- Úsek sociálního pojištění a úsek provádění důchodového pojištění ústředí ČSSZ.

Součinnost

- Úsek informačních a komunikačních technologií ústředí ČSSZ a organizační útvary ČSSZ, OSSZ, PSSZ a MSSZ Brno, které provádějí činnosti související s výkonem agendy důchodového pojištění.

Náklady

Metodické a právní činnosti zajišťované příslušnými organizačními útvary ČSSZ k dosažení cílového stavu nevyvolají nárůst dalších samostatných nákladů

Termíny

Realizační termíny prováděcích (prioritních) úkolů specifického cíle budou konkretizovány podle aktuální průběžně po celé programovací období potřeby

Průběžný kontrolní termín

- 30. 6. jako součást Zprávy o činnosti ČSSZ za příslušný kalendářní rok.

2.3. Zefektivnění lékařské posudkové služby

Cílový stav

- Zachování stability posudkových agend a implementace nového způsobu posuzování průkazu osob se zdravotním postižením.
- Účelná koordinace metodiky a výkonu lékařské posudkové činnosti pro pojistný i nepojistný systém sociálního zabezpečení.
- Zavádění a sledování kritérií kvality do systému LPS na bázi měřitelnosti kritérií kvality.
- Snížení počtu administrativních úkonů na straně klientů i zaměstnanců ČSSZ a posudkových lékařů.
- Vytvoření nového komplexního aplikačního programového vybavení pro agendu lékařské posudkové služby, včetně manažerských nástrojů pro sledování klíčových ukazatelů výkonu.
- Zvýšení elektronizace LPS a zpracovávání standardizovaných elektronických formulářů posudkové služby.
- Vytvoření elektronického spisu lékařské posudkové služby.
- Personální stabilizace zaměstnanců LPS a jejich vzdělávání.
- Nastavení optimální komunikace a zásad spolupráce mezi všemi interními a externími účastníky podílejícími se na zajištění dobrého výkonu agendy lékařské posudkové služby.



Klíčové ukazatele výkonu

- LPS – počet posudků v pojistných a nepojistných systémech:
 - o Důchodové pojištění.
 - o Počet vypracovaných posudků za měsíc (1. instance).
 - o počet vypracovaných posudků za měsíc (2. instance).

Nositel

- Úsek lékařské posudkové služby ústředí ČSSZ.

Součinnost

- Organizační útvary pracovišť ČSSZ, OSSZ, PSSZ a MSSZ Brno, které provádějí výkon agendy lékařské posudkové služby.

Náklady

Metodické a právní činnosti zajišťované úsekem lékařské posudkové služby k dosažení cílového stavu nevyvolají nárůst dalších samostatných nákladů

Nové aplikační programové vybavení pro podporu agendy lékařské posudkové služby 25 mil. Kč

Termín

Nové aplikační programové vybavení pro podporu agendy lékařské posudkové služby 2016

Realizační termíny ostatních prováděcích (prioritních) úkolů specifického cíle budou konkretizovány podle aktuální průběžně po celé programovací období potřeby

Průběžný kontrolní termín

- 30. 6. jako součást Zprávy o činnosti ČSSZ za příslušný kalendářní rok.



2.4. Zajištění správného, vnitřně konzistentního a rychlého rozhodování ve správním řízení

Cílový stav

- Věcně správná a vnitřně konzistentní rozhodnutí vydávaná ve všech typech správního řízení.
- Minimalizace počtu oprávněných stížností.
- Trvale krátká doba rozhodování ve všech typech správního řízení, která bude pod hranicí zákonem stanovených správních lhůt.
- Nízký podíl prohraných soudních sporů.
- Vytvoření nového komplexního aplikačního programového vybavení podporujícího agendu rozhodování ve správním řízení, včetně manažerských nástrojů pro sledování klíčových ukazatelů výkonu.

Klíčové ukazatele výkonu

- Průměrná doba řízení od data podání do data vyřízení (dny) u důchodů vyřizovaných podle vnitrostátních předpisů (bez započtení dob, o které lze dobu řízení prodloužit).
 - V případě kvalitativního zvýšení úrovně technologické podpory pro přípravu výplat důchodů, bude možné stanovené klíčové ukazatele výkonu v této oblasti ještě o 8 dnů zkrátit.
 - Pozůstalostní důchody*:
 - o Počet dnů řízení na OSSZ, PSSZ a MSSZ Brno.
 - o Počet dnů řízení na ústředí ČSSZ.
 - o Počet dnů řízení u důchodů s mezinárodním prvkem.
- * Pro stanovení klíčového ukazatele výkonu jsou z důvodu statistické významnosti považovány za tyto důchody jen důchody vdovské a vdovecké*
- Starobní důchody:
 - o Počet dnů řízení na OSSZ, PSSZ a MSSZ Brno.
 - o Počet dnů řízení na ústředí ČSSZ.
 - o Počet dnů řízení u důchodů s mezinárodním prvkem.
 - Invalidní řízení:
 - o Počet dnů řízení na OSSZ, PSSZ a MSSZ Brno.
 - z toho počet dnů na LPS
 - o Počet dnů řízení na ústředí ČSSZ.
 - o Počet dnů řízení u důchodů s mezinárodním prvkem.



- Námitkové řízení:
 - o Počet dnů řízení v případech bez posuzování zdravotního stavu.
 - o Počet dnů řízení v případech s posouzením zdravotního stavu.
- Počet případů vyřízených po lhůtě v procentech, v členění počtu dnů překročení lhůty:
 - o starobní důchody,
 - o invalidní důchody,
 - o pozůstalostní důchody.
- Dávky nemocenského pojištění
 - o Počet dávek zpracovaných ve lhůtě do 10 dnů v procentech.
 - o Počet dávek zpracovaných po lhůtě 30 dnů v procentech.
- Kvalita rozhodování
 - o Celkový počet a počet prohraných soudních sporů ve vztahu k počtu vydaných rozhodnutí v oblasti dávek důchodového pojištění a nemocenského pojištění.
Poznámka: Měření podle tohoto klíčového ukazatele výkonu se doplňuje komentářem, v němž jsou reflektovány zejména vnější neovlivnitelné podmínky měření a možný časový posun rozhodování soudních sporů.
- Dávky důchodového pojištění
 - o Počet prohraných soudních sporů ve vztahu k celkovému počtu vyřízených dávek.
 - o Celkový počet soudních sporů (tendence snižování oproti předchozímu roku).
Poznámka: Měření podle tohoto klíčového ukazatele výkonu se doplňuje komentářem, v němž jsou reflektovány zejména vnější neovlivnitelné podmínky měření a možný časový posun rozhodování soudních sporů.
- Dávky nemocenského pojištění
 - o Počet prohraných soudních sporů ve vztahu k celkovému počtu vyřízených dávek.
 - o Celkový počet soudních sporů (tendence snižování oproti předchozímu roku).
Poznámka: Měření podle tohoto klíčového ukazatele výkonu se doplňuje komentářem, v němž jsou reflektovány zejména vnější neovlivnitelné podmínky měření a možný časový posun rozhodování soudních sporů.
- Výběr pojistného
 - o Úspěšnost výběru pojistného v procentech.
 - o Úspěšně vymožené pohledávky v procentech (k celkové výši pohledávek).
Poznámka: Měření podle tohoto klíčového ukazatele výkonu se doplňuje komentářem, v němž jsou reflektovány zejména vnější neovlivnitelné podmínky měření a možný časový posun ve vymáhání pohledávek.

Nositel

- Organizační útvary ČSSZ, OSSZ, PSSZ a MSSZ Brno, které rozhodují o dávkách důchodového a nemocenského pojištění nebo připravují nárokové podklady a vykonávají agendu pojistného a jeho vymáhání.



Součinnost

- Organizační útvary ČSSZ, které metodicky řídí výkon agendy rozhodování o dávkách důchodového a nemocenského pojištění a agendy pojistného a jeho vymáhání.

Náklady

Nové aplikační programové vybavení pro podporu správního řízení (rozhodování ve správním řízení)	cca 50 mil. Kč
--	----------------

Termín

Nové aplikační programové vybavení pro podporu správního řízení (rozhodování ve správním řízení)	2015
--	------

Realizační termíny ostatních prováděcích (prioritních) úkolů specifického cíle budou konkretizovány podle aktuální potřeby průběžně po celé programovací období

Průběžný kontrolní termín

- 30. 6. jako součást Zprávy o činnosti ČSSZ za příslušný kalendářní rok.

2.5. Rozvoj elektronizace agend jako základní předpoklad pro trvalé snižování podílu manuálních a neautomatizovaných činností, snižování nákladů a zkracování doby vyřizování agend

Cílový stav

- Zvýšení počtu elektronicky zajišťovaných agend.
- Plánovaná optimalizace stávajících elektronicky zajišťovaných agend.
- Snižování administrativní náročnosti (a zkrácení doby trvání) jednotlivých úkonů spojených se zajišťováním agend.
- Vytvoření nového moderního komplexního aplikačního programového vybavení podporujícího proces přiznávání a výplat dávek důchodového pojištění.
- Vytvoření elektronického správního spisu.
- Snižování nákladovosti podpůrných procesů ČSSZ a zvýšení jejich efektivity.
- Snižování nákladů spojených s výkonem zajišťovaných agend.
- Zkrácení doby vyřizování agend.
- Eliminace činností, které nemají přidanou hodnotu.
- Definování a vytvoření nového identifikačního údaje pojištěnců – čísla sociálního pojištění.



Klíčové ukazatele výkonu

- Nově automatizované agendy
 - o Počet nově automatizovaných agend.
 - o Doba pro vytvoření příslušného aplikačního programového vybavení.
 - o Doba pro vytvoření metodických postupů.
 - o Doba pro zahájení rutinního provozu.
 - o Procentní podíl úspor ve vztahu k aktuálním nákladům na zajištění předmětné agendy.
- Zvýšení efektivity agend a snížení nákladovosti
 - o Počet optimalizovaných agend
 - o Doba, o kterou se v důsledku úpravy agendy zkrátilo vyřizování příslušné agendy.
 - o Procentní podíl úspor (tisky, náhrada papírové komunikace elektronickou, mzdové úspory) ve vztahu k nákladům potřebným na zajištění příslušné agendy před provedenou úpravou.

Nositel

- Úsek ekonomicko-správní, úsek sociálního pojištění, úsek provádění důchodového pojištění, úsek lékařské posudkové služby a úsek řízení a správy údajové základny ústředí ČSSZ – metodická (právní, resp. výkladová) stránka a implementační stránka (požadavky na úpravu aplikačního programového vybavení, pracovní postupy).
- Úsek informačních a komunikačních technologií ústředí ČSSZ - technologická stránka.

Součinnost

- Organizační útvary ČSSZ, OSSZ, PSSZ a MSSZ Brno, které vykonávají nově automatizované agendy.



Náklady

Metodické a právní činnosti zajišťované úsekem sociálního pojištění k dosažení cílového stavu nevyvolají nárůst dalších samostatných nákladů

Úprava aplikačního programového vybavení pro podporu agendy sepisování a předkládání žádostí o důchod cca 105 mil. Kč

Nové aplikační programové vybavení pro podporu agendy důchodového pojištění 250 mil. Kč

Úprava aplikačního programového vybavení pro oblast nemocenského pojištění 21 mil. Kč

Úprava aplikačního programového vybavení pro oblast výběru pojistného důchodového pojištění OSVČ a kontrolní činnost 21 mil. Kč

Technické zhodnocení aplikačního programového vybavení pro podporu návazných systémů 15 mil. Kč

Vytvoření elektronických (interaktivních) formulářů pro služby e-Podání na ČSSZ 8,23 mil. Kč

Vytvoření nového komunikačního kanálu pro interaktivní formuláře 9,5 mil. Kč

Napojení aplikačních programových vybavení v agendě vymáhání pohledávek 8 mil. Kč

Úprava aplikačního programového vybavení v důsledku legislativních změn v závěru roku 2013 9 mil. Kč

Termín

Úprava aplikačního programového vybavení pro podporu agendy sepisování a předkládání žádostí o důchod průběžně po celé programovací období

Nové aplikační programové vybavení pro podporu agendy důchodového pojištění 2018

Definice požadavků, příprava oddělení datové a aplikační vrstvy 2014

Výběrové řízení na dodavatele systému a na oddělení dat a aplikací a datovou migraci 2015

Vývoj a implementace APV, oddělení dat a aplikací, datová migrace 2016 - 2017

Testování, pilotní provoz 2018

Úprava aplikačního programového vybavení pro oblast nemocenského pojištění 2014

Technické zhodnocení aplikačního programového vybavení pro podporu návazných systémů 2018

Vytvoření elektronických (interaktivních) formulářů pro služby e - Podání na ČSSZ 2014 - 2017

Vytvoření nového komunikačního kanálu pro interaktivní formuláře 2014

Napojení aplikačních programových vybavení v agendě vymáhání pohledávek 2014

Úprava aplikačního programového vybavení v důsledku legislativních změn v závěru roku 2013 2014

Realizační termíny ostatních prováděcích (prioritních) úkolů specifického cíle budou konkretizovány podle aktuální potřeby průběžně po celé programovací období

Průběžný kontrolní termín

- 30. 6. jako součást Zprávy o činnosti ČSSZ za příslušný kalendářní rok.



3. Rozvoj integrovaného informačního systému a datové základny

3.1. Budování a rozvoj integrovaného informačního systému a datové základny

Cílový stav

- Stabilizace technologické podpory všech procesů ČSSZ, zejména aplikačního programového vybavení a technologické základny pro zpracování agend sociálního zabezpečení.
- Zajištění průběžné modernizace technických prostředků a infrastruktury integrovaného informačního systému ČSSZ v souladu s nejnovějšími technologickými trendy.
- Zvýšení kvality služeb integrovaného informačního systému.
- Zrychlení vyřizování IT požadavků.
- Zvýšení operativnosti a rychlosti při poskytování služeb klientům z příslušných aplikací.
- Zvýšení kvality dat zpracovaných a uložených v integrovaném informačním systému.
- Zvýšení kvality technických a programových prostředků integrovaného informačního systému.
- Zvýšení objemu centrálně přístupných dat z integrovaného informačního systému.
- Vytvoření moderního aplikačního programového vybavení podporujícího ostatní procesy zajišťované v rámci ČSSZ.
- Vytvoření moderního komplexního aplikačního programového vybavení podporujícího proces správy údajové základny ve vazbě na změny v podpoře agendy důchodového pojištění.
- Vytvoření nových aplikačních programových vybavení pro agendy, které v současné době nejsou automatizovaně zpracovávány.
- Aplikační programové vybavení je uživatelsky příjemné, umožňuje efektivní práci a jednoduchý přístup zaměstnanců ke všem potřebným datům v elektronické podobě.
- Aplikační programové vybavení pracuje na dostupné moderní technologické podpoře a je vysoce spolehlivé.
- Změny aplikačního programového vybavení vyvolané legislativními požadavky lze realizovat v krátkém čase a s přiměřenými náklady.
- Aplikační programové vybavení pracuje na principu centralizace dat a decentralizovaného přístupu k datům.
- Řízení bezpečnosti a kvality dat jako důležitý předpoklad pro fungování kritické infrastruktury státu.
- Datová základna vykazuje vysokou míru ochrany a bezpečnosti dat.
- Infrastruktura má zajištěnou dodatečnou výkonovou a technologickou rezervu, potřebný servis SLA 7 x 24 hodin.



Klíčové ukazatele výkonu

- Funkční dostupnost služeb (aplikací)
 - o Časový údaj vyjádřený v procentech vypovídající o disponibilitě aplikace ve vztahu k celkovému efektivnímu fondu pracovní doby za určenou časovou jednotku.
- Běžná a maximální přípustná (kritická) doba odezvy na uplatněný požadavek
 - o Časový údaj představující interval mezi přijetím požadavku a první reakcí na něj.
- Běžná a maximální přípustná (kritická) doba řešení na uplatněný požadavek
 - o Časový údaj představující interval mezi přijetím požadavku a jeho vyřešením.
- Objem dat uložených v datovém úložišti
 - o Klíčovým ukazatelem výkonu je objem dat v Terabytech (TB) uložených v daném roce.
- Aktualizace dat na základě požadavků z jednotlivých agend
 - o Klíčovým ukazatelem výkonu bude počet požadavků na (ad hoc) aktualizaci údajů z jednotlivých aplikací.

Nositel

- Úsek informačních a komunikačních technologií a úsek řízení a správy údajové základny ústředí ČSSZ.

Součinnost

- Organizační útvary ČSSZ, OSSZ, PSSZ a MSSZ Brno, využívající příslušné aplikační programové vybavení, a které se metodicky nebo prakticky podílejí na jeho přípravě a oddělení správy systémového a aplikačního vybavení pracovišť ČSSZ.

Náklady

Nové aplikační programové vybavení pro podporu procesu údajové základny	cca 250 mil. Kč
Nové aplikační programové vybavení Digitální spisovna	20 mil. Kč
Úprava aplikačního programového vybavení pro podpůrné systémy	6 mil. Kč



Termín

Nové aplikační programové vybavení pro podporu procesu údajové základny	2018
Definice požadavků	2015
Výběrové řízení na dodavatele systému	2016
Vývoj a implementace aplikačního programového vybavení	2017
Testování pilotní provoz	2018
Nové aplikační programové vybavení Digitální spisovna	2015
Úprava aplikačního programového vybavení pro podpůrné systémy	2014
Realizační termíny ostatních prováděcích (prioritních) úkolů specifického cíle budou konkretizovány podle aktuální průběžně po celé programovací období potřeby	

Průběžný kontrolní termín

- 30. 6. jako součást Zprávy o činnosti ČSSZ za příslušný kalendářní rok.

3.2. Dokončení centralizace aplikačního programového vybavení a centralizace dat

Cílový stav

- Datová základna je centralizovaná, obsahuje spolehlivá data, která jsou přístupná pro všechna pracoviště ČSSZ.
- Centralizace lokálních dat a aplikačního programového vybavení jako základní předpoklad pro zefektivnění určeného segmentu procesů důchodového a nemocenského pojištění a výběru pojistného.
- Zvýšení objemu centrálně přístupných dat.
- Přístupnost dat z příslušných aplikací z jakékoliv organizační jednotky (lokality) ČSSZ.
- Zkrácení doby vyřizování centralizovaných agend.
- Naplnění evidence datových položek v datovém katalogu za všechny údaje z celého IIS ČSSZ.

Klíčové ukazatele výkonu

- Centralizace lokálních aplikací
 - o Identifikace konkrétní aplikace, která prošla v daném roce centralizací a časový údaj potřebný na úpravu a zprovoznění příslušné aplikační podpory.
 - o Počet nově vytvořených aplikačních vybavení pro agendy, které nejsou v současné době automatizovaně zpracovávány.
 - o Zvyšování počtu datových položek evidovaných v datovém katalogu.



Nositel

- Úsek informačních a komunikačních technologií a úsek řízení a správy údajové základny ústředí ČSSZ.

Součinnost

- Organizační útvary ústředí ČSSZ, OSSZ, PSSZ a MSSZ Brno, využívající příslušné aplikační programové vybavení, a které se metodicky nebo prakticky podílejí na jeho přípravě a oddělení správy systémového a aplikačního vybavení pracovišť ČSSZ.

Náklady

Centralizace lokálního aplikačního programového vybavení OSVČ	80 mil. Kč
Centralizace agendy evidence péče o osobu závislou	20 mil. Kč
Centralizace agendy dobrovolně pojištěných osob	18 mil. Kč
Konsolidace lokálních aplikačních programových vybavení (centralizace lokálních serverů Solaris)	17 mil. Kč
Nové aplikační programové vybavení pro oblast správy Datového katalogu	10 mil. Kč

Termín

Centralizace lokálního aplikačního programového vybavení OSVČ	2016
Centralizace agendy evidence péče o osobu závislou	2015
Centralizace agendy dobrovolně pojištěných osob	2015
Konsolidace lokálních aplikačních programových vybavení (centralizace lokálních serverů Solaris)	2014
Nové aplikační programové vybavení pro oblast správy Datového katalogu	2014
Realizační termíny ostatních prováděcích (prioritních) úkolů specifického cíle budou konkretizovány podle aktuální průběžně po celé programovací období potřeby	

Průběžný kontrolní termín

- 30. 6. jako součást Zprávy o činnosti ČSSZ za příslušný kalendářní rok.



3.3 Vytváření informačních a komunikačních vazeb na orgány veřejné správy a ostatní instituce, včetně podpory spolupráce v této oblasti na národní i na mezinárodní úrovni

Cílový stav

- Integrovaný informační systém je napojen v rámci elektronické komunikace státní správy na informační systémy veřejné správy a poskytuje v rámci zákona efektivně a v odpovídajícím čase potřebné informace.
- Snižování objemu dat vyžadovaných od klientů ČSSZ a orgánů veřejné správy jinou než elektronickou formou.
- Zjednodušení přístupu klientů a ostatních orgánů veřejné moci k službám a informacím poskytovaným ČSSZ.
- Zvýšení rychlosti vyřizování dávek důchodového a nemocenského pojištění při zachování kvality rozhodování.
- Standardizovaná podoba výměny informací.
- Mezinárodní elektronická výměna dat v rámci EU v oblasti sociálního zabezpečení (EESSI) - implementace v ČSSZ.

Klíčové ukazatele výkonu

- Nově vybudované komunikační vazby na ostatní subjekty veřejné správy a instituce
 - o Počet nových komunikačních vazeb.
 - o Druhy nových komunikačních vazeb.
 - o Doba potřebná pro vybudování jednotlivých komunikačních vazeb.
 - o Intenzita využívání těchto komunikačních vazeb (příslušné statistiky).

Nositel

- Úsek informačních a komunikačních technologií a úsek řízení a správy údajové základny ústředí ČSSZ.

Součinnost

- Organizační útvary ústředí ČSSZ, OSSZ, PSSZ a MSSZ Brno, které využívají příslušné aplikační programové vybavení, a které se metodicky nebo prakticky podílejí na jeho přípravě a oddělení správy systémového a aplikačního vybavení pracovišť ČSSZ.



Náklady

Připojení IIS ČSSZ Informační systém základních registrů	30 mil. Kč
Implementace EESSI část nákladů připadajících na ČSSZ (v závislosti na evropské dodávce)	cca 300 mil. Kč

Termín

Připojení IIS ČSSZ Informační systém základních registrů	2014
Implementace EESSI část nákladů připadajících na ČSSZ (v závislosti na evropské dodávce)	2015
Realizační termíny ostatních prováděcích (prioritních) úkolů specifického cíle budou konkretizovány podle aktuální průběžně po celé programovací období potřeby	

Průběžný kontrolní termín

- 30. 6. jako součást Zprávy o činnosti ČSSZ za příslušný kalendářní rok.



STRATEGICKÉ NÁSTROJE

Pro naplnění strategických a specifických cílů ČSSZ jsou identifikovány následující strategické nástroje:

- 1. Personalistika**
- 2. Organizační struktura, systém řízení a ostatní nástroje řízení**
- 3. Finanční a materiálně-technické zabezpečení.**

Strategické nástroje

Strategické nástroje představují soubor vhodně zvolených prostředků, které jsou hlavním předpokladem pro úspěšné naplnění stanovených strategických a specifických cílů a prioritních úkolů.

1. Personalistika

- Rozvoj Personálního portálu pro zaměstnance ČSSZ.
 - o rozšiřování elektronických služeb pro zjednodušení personálních procesů a vytváření vyššího komfortu zaměstnancům.
 - o zpřístupnění aktuálních statistik personálního charakteru pro management.
- Rozvoj systému komplexního vzdělávání zaměstnanců, včetně elektronického vzdělávání.
- Rozšíření specializovaných forem vzdělávání o vzdělávací program pro oblast ekonomicko-správní a oblast informačních technologií.
- Optimalizace systému odměňování a dalších motivačních nástrojů a benefitů.
- Dosažení personální stability, snížení fluktuace kvalitních zaměstnanců.
- Implementace zákona upravujícího právní vztahy zaměstnanců státu a jejich práva a povinnosti vyplývající ze služebního poměru.



2. Organizační struktura, systém řízení a ostatní nástroje řízení

- Optimalizace procesního modelu řízení ČSSZ
 - o zvyšování efektivity procesního řízení všech agend (procesů) v ČSSZ se zaměřením na úspory nákladů
 - o reakce na očekávané změny v působnosti ČSSZ z pohledu organizačního uspořádání ČSSZ.
- Optimalizace systému strategického řízení v rámci ČSSZ.
- Optimalizace systému řízení změn v procesech integrovaného informačního systému ČSSZ s využitím Best practice.
- Optimalizace systému řízení (hodnocení) kvality a sledování výkonnosti a vhodného systému motivace.
- Optimalizace systému řízení rizik ve všech hlavních procesech.
- Optimalizace controllingového systému řízení nákladů.
- Optimalizace systému ověřování protikorupčních indikátorů a opatření proti korupci zaměstnanců.

3. Finanční a materiálně-technické zabezpečení

- Vytvoření podmínek pro efektivní řízení nákladů ČSSZ.
- Zajištění dostatečného objemu finančních prostředků pro realizaci projektů naplňujících strategické cíle.
- Optimální využití finančních prostředků EU pro realizaci projektů.
- Zajištění materiálního zázemí pro realizaci projektů naplňujících strategické cíle.
- Dostatečné investiční zdroje pro realizaci a zajištění provozuschopnosti technické infrastruktury a pro rekonstrukce budov a pro zajištění vyhovujících pracovních a mikroklimatických podmínek zaměstnanců.